

Sebastian Beitz

IOP.BUW – Institut für Organisationspsychologie (Bergische Universität Wuppertal)

Die Rolle von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit im Kontext von psychischer Beanspruchung im Dienstleistungskontext

1 Einleitung und Besonderheiten von Dienstleistungstätigkeiten

Dienstleistungstätigkeiten zeichnen sich im Vergleich zu anderen Tätigkeitsformen, wie bspw. der Produktion oder der Verwaltung, dadurch aus, dass die Interaktion mit Kunden als zusätzliche Anforderung hinzukommt. Das Zufriedenstellen der Kunden ist ökonomisch betrachtet eine wesentliche Zielgröße und geschieht im Wesentlichen durch und während der Interaktion. Das soziale Verhalten im Kundenkontakt ist in letzter Konsequenz kein „nettes“ Beiwerk, sondern unterstützt das instrumentelle Verhalten, welches grundlegend für die Lösung des Kundenanliegens ist. Daher stellt das Auftreten während der Interaktion und damit verbunden die Darbietung bestimmter gewünschter Emotionen seitens des Dienstleisters eine zentrale Arbeitsanforderung dar (u.a. Nerding, 2011).

Kunden können in vielerlei Hinsicht „schwierig“ sein, was es bedeutend herausfordernder macht dem seitens der Organisation geäußerten Wunsch nach bspw. Freundlichkeit dauerhaft nachzukommen und dabei etwaiges Unverständnis oder Ärger für sich zu behalten. Dieser Zustand eine Emotion zu erleben, die jedoch in diesem Moment nicht erwünscht oder dem Gelingen der Interaktion unzutraglich ist, wird im Bereich der Emotionsarbeit als emotionale Dissonanz bezeichnet. Aufgrund der großen Heterogenität hinsichtlich der Problemlagen sowie Befindlichkeiten seitens der Kunden und der Notwendigkeit sich diesen für eine gelingende Interaktion anzupassen, ist das Erleben dieser emotionalen Dissonanz als tätigkeitsimmanent zu bezeichnen. Eine Reihe von Studien (vgl. dazu auch Hülshager & Schewe, 2011) konnte jedoch belegen, dass das stressvolle Erleben von emotionaler Dissonanz, vermittelt über ungünstige Regulationsstrategien, nicht nur die Gesundheit des Dienstleisters beeinträchtigt, sondern auch die Qualität der Dienstleistung aus Kundensicht negativ beeinflusst. Dies wirft die Frage auf, welche Faktoren die Wirkungen der emotionalen Dissonanz abmildern können.

Die vorliegende Studie beschäftigt sich mit dem begünstigenden Einfluss von emotionsbezogener Selbstwirksamkeit auf den Zusammenhang von emotionaler Dissonanz und zweier Beanspruchungsindikatoren von Dienstleistern.

2 Die Rolle von allgemeiner und spezifischer Selbstwirksamkeit bei der Bewältigung von Stressoren

Das Konzept der Selbstwirksamkeit (SWE) geht auf Bandura (1977) zurück und kann nach Schwarzer (2004, S. 12) als „Gewissheit, neue oder schwierige Anforderungssituationen aufgrund eigener Kompetenz bewältigen zu können“ umschrieben werden. Viele Forschungsarbeiten konnten mittlerweile eindrucksvoll die stressabmildernde Wirkung von SWE belegen (u.a. Jex & Bliese, 1999).

Über die Jahre hat sich in der fachlichen Diskussion das Argument etabliert, dass die kontextbezogenen Wirkungen spezifischer Formen von SWE größere Bedeutung beigemessen werden sollte. Aus diesem Grund haben sich u.a. auch Konzepte wie die berufsbezogene oder gesundheitsbezogene Selbstwirksamkeit etabliert.

Wie zuvor bereits beschrieben gehört der zielführende Umgang mit teils schwierigen Kunden und damit verbunden das gleichzeitige Befolgen organisational auferlegter Darstellungsregeln als aufgabenimmanenter Bestandteil zur Tätigkeit eines Dienstleisters dazu. Daher scheint es nur folgerichtig zu sein, dass eine spezifische, auf diese Anforderung bezogene, SWE die negativen Auswirkungen des Erlebens von emotionaler Dissonanz auf das Beanspruchungserleben positiv beeinflusst. Daraus ergibt sich nachfolgende Hypothese: Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit schwächt den negativen Zusammenhang von emotionaler Dissonanz und den betrachteten Beanspruchungsindikatoren ab.

3 Methodik

Die Daten wurden mittels einer Fragebogenstudie im Querschnitt erhoben. Die Stichprobe besteht aus $N = 176$ Mitarbeitenden aus dem Bereich der Alten- und Krankenpflege, die im Mittel 36 Jahre alt sind und durchschnittlich seit 11 Jahren ihrem Beruf nachgehen. Die Stichprobe besteht zu 85,2% aus weiblichen Mitarbeitenden. Die verwendeten Kernkonstrukte wurden weitestgehend anhand von etablierten Skalen erhoben. Die (Sub)Skala zur emotionalen Dissonanz entstammt der FEWS von Zapf et al. (2005). Als Beanspruchungsindikatoren wurden das Beanspruchungserleben (Beanspruchungsbilanz) sowie dessen Subdimension dysfunktionale Beanspruchung nach Wieland (2006) und Irritation (Müller, Mohr & Rigotti, 2004) herangezogen.

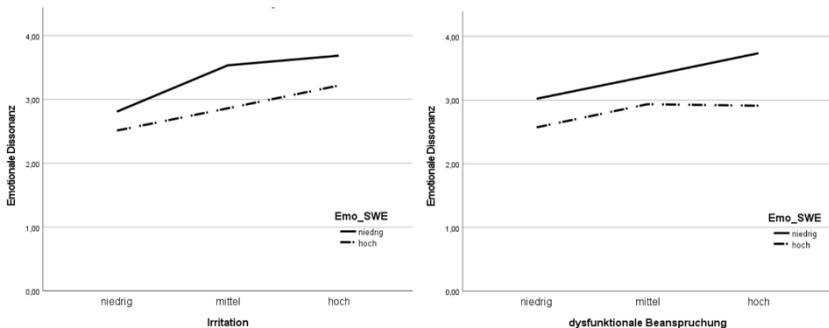
Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit wurde mithilfe einer an den Kontext adaptierten Version des Gesundheitskompetenzfragenbogens (GKF) nach Wieland erfasst. Dieser hat seinen Ursprung in der Skala zur allgemeinen

Selbstwirksamkeit (Jerusalem & Schwarzer, 2002) sowie der Skala zur berufsbezogenen Selbstwirksamkeit (Schyns & von Collani, 2002). Die ergänzend betrachteten Konstrukte wurden wie folgt erfasst: Regulationsbehinderungen und Tätigkeitsspielraum (SynBA, Wieland-Eckelmann et al. 1999), emotionsbezogener Handlungsspielraum (FEWS) sowie sämtliche Strategien zur Emotionsregulation gemäß des Strategieinventars nach Diefendorff et al. (2008).

4 Ergebnisse

Die korrelativen Analysen zeigen zunächst erwartbare Zusammenhänge zwischen emotionaler Dissonanz und den betrachteten Beanspruchungsindikatoren (a) Irritation ($r = .470/ p < .01$) und (b) Beanspruchungsbilanz ($r = -.356/ p < .01$) bzw. dysfunktionale Beanspruchung ($r = .393/ p < .01$).

Die nachfolgende Moderationsanalyse in Bezug auf die aufgestellte Hypothese zeigt signifikante Interaktionseffekte von emotionaler Dissonanz und emotionsbezogener Selbstwirksamkeit auf Irritation ($\beta = -.738/ p < .05$) sowie



der Beanspruchungsbilanz ($\beta = .708/ p < .05$) und dysfunktionaler Beanspruchung ($\beta = -.730/ p < .05$). In Abbildung 1 finden sich die Ergebnisse der Moderationsanalysen in grafischer Form.

Abb. 1: Interaktionseffekte zwischen emotionaler Dissonanz und emotionsbezogener Selbstwirksamkeit

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass emotionsbezogene SWE eine abmildernde Wirkung und daher wichtige Rolle im Kontext von emotionaler Dissonanz und Gesundheit spielen kann.

Um die daran anschließende Frage nach möglichen Wirkungsweisen und Anzedeuzien zumindest anzureißen, wurden in explorativer Weise aus Gründen einer nachvollziehbareren Darstellung Mittelwertunterschiede hinsichtlich der Ausprägung von situativen Merkmalen der Arbeitsgestaltung und dem Einsatz bestimmter Regulationsstrategien ermittelt. Tabelle 1 dokumentiert hinsicht-

lich situativer Merkmale der Arbeitsgestaltung, dass Personen mit hoher emotionsbezogener SWE mehr emotionalen Handlungsspielraum haben und weniger Regulationsbehinderungen ausgesetzt sind.

	SWE niedrig		SWE hoch	
	M	M	T (df)	p
Emo. Handlungsspielraum	3,54	3,90	-2,999 (174)	,003
Regulationsbehinderungen	1,41	1,17	2,158 (174)	,016
Vermeidung	2,24	1,85	2,092 (170,8)	,017
Oberflächenhandeln	3,58	3,06	2,167 (158,4)	,018
Problem lösen	4,40	5,03	-2,966 (171,9)	,002

SWE = Emotionsbezogene Selbstwirksamkeit
Tiefenhandeln n.s.

ger Regulationsbehinderungen ausgesetzt sind.

Tab. 1: Gruppenunterschiede in Bezug auf Regulationsstrategien und Merkmalen der Arbeitsgestaltung

Auch in Bezug auf die verwendeten Regulationsstrategien zeigt Tabelle 1 signifikante Mittelwertunterschiede. Dabei zeigt sich, dass Personen mit geringer emotionsbezogener SWE tendenziell eher die ungünstigen Strategien Oberflächenhandeln und Vermeidung (Hülshager & Schewe, 2011; Beitz, 2016) einsetzen sowie weniger die günstige Strategie Problem lösen.

5 Diskussion und Fazit

Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass emotionsbezogene SWE den potenziell schädlichen Einfluss von emotionaler Dissonanz auf die Gesundheit der Dienstleister abmildern kann. Die für die Praxis entscheidende Frage nach Förderungsmöglichkeiten von emotionsbezogener SWE kann die vorliegende Arbeit nur in Form von begründeten Vermutungen und Hinweisen beantworten. Weitere Forschungsarbeit ist hier nicht nur in konzeptioneller Weise zu leisten, sondern auch hinsichtlich des Transfers in die Praxis.

Literatur

In: Rehmer, S. & C. Eickholt (2022). (Hrsg.). Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Transfer von Sicherheit und Gesundheit 22. Workshop 2022 (S. 79 – 82). Kröning: Asanger.

Beitz, S. (2016). *Emotionsarbeit, Emotionsregulation und psychische Beanspruchung*,
Dissertation: Bergische Universität Wuppertal

Weitere Literatur kann beim Autor angefordert werden!